

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Teoritis

1. Kepala Madrasah Sebagai Administrator

Kepala sekolah merupakan seseorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain didalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan atau jabatan sebagai kepala sekolah. Kepala sekolah ialah seseorang yang ditugaskan untuk mengelola sekolah. Kepala sekolah dalam tugasnya memiliki dua peran yaitu, peran pertama menekankan kepada administrative manajerial, dan peran kedua menekankan kepada kepemimpinan mengajar.

Kepala sekolah dapat didefinisikan sebagai “seseorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar atau tempat di mana terjadi interaksi antara guru yang memberi dan siswa yang menerima”.⁹

Adapun tugas kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan karena kepala sekolah merupakan penggerak dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang dipimpinnya.

Kepala sekolah sebagai seorang pemimpin harus mampu untuk:

⁹ Wahjosumijo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 83

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Mendorong timbulnya kemauan yang kuat dengan penuh semangat dan percaya diri para guru, staf dan siswa dalam melaksanakan tugas masing-masing.
2. Memberikan bimbingan dan mengarahkan para guru, staf dan siswa serta memberikan dorongan untuk memacu dan memberikan inspirasi sekolah dalam mencapai tujuan.¹⁰

Untuk menjadi kepala sekolah yang efektif diperlukan lima keterampilan administrasi sebagai berikut:

1. Keterampilan teknis, meliputi pengetahuan khusus dan keahlian pada satu kegiatan khusus yang berkaitan dengan fasilitas, yaitu dalam cara menggunakan alat dan teknik pelaksanaan kegiatan.
2. Keterampilan hubungan manusia, berkaitan dengan kerja sama dengan orang lain. Kemampuan untuk memberikan bantuan dan bekerja sama dengan orang lain, maupun kelompok untuk mencapai tujuan organisasi sekolah yang lebih efisien dan efektif.
3. Keterampilan membuat konsep (konseptional), kemampuan untuk merangkum menjadi satu dalam bentuk gagasan atau ide-ide melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan situasi yang relevan dengan organisasi itu.
4. Keterampilan pendidikan dan pengajaran, meliputi penguasaan pengetahuan tentang belajar mengajar.

¹⁰ *Ibid*, h. 13

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Keterampilan kognitif, meliputi kemampuan dan pengetahuan yang bersifat intelektual.¹¹

Disamping keterampilan administrasi kepala sekolah juga diwajibkan memenuhi atau memiliki kompetensi sebagai seorang kepala sekolah. Adapun standar kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala sekolah yaitu:

1. Kompetensi dibidang perencanaan, meliputi:
 - a. Penyusunan profil sekolah.
 - b. Merumuskan visi, misi, tujuan dan sasaran sekolah.
 - c. Menentukan fungsi-fungsi (komponen-komponen) sekolah yang diperlukan untuk mencapai setiap sasaran sekolah.
 - d. Melaksanakan analisis atas kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap setiap fungsi dan faktor-faktornya.
 - e. Memilih dan menentukan alternatif-alternatif pemecahan setiap persoalan.
 - f. Merencanakan kegiatan sekolah.
 - g. Menyusun rencana dan program pengembangan sekolah.
 - h. Menyusun langkah-langkah untuk merealisasikan rencana pengembangan sekolah.
 - i. Membuat target pencapaian hasil untuk setiap program sesuai dengan waktu yang ditentukan.¹²
2. Kompetensi dibidang pengorganisasian, meliputi:
 - a. Mengorganisasikan kegiatan sekolah.
 - b. Menyusun sistem administrasi sekolah.
 - c. Mengembangkan kebijakan operasional sekolah.

¹¹ Soebagio Atmodiwirio, *Manajemen Pendidikan Indonesi*, (Jakarta: Ardadizya Jaya2002), h. 162

¹² Sudarwa Damin dan H. Khairil, *Profesi Kependidikan*, (Bandung : Alfabeta CV, 2012) h. 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menyusun sistem pengaturan sekolah yang berkaitan dengan kualifikasi, spesifikasi, prosedur kerja, pedoman kerja, petunjuk kerja, dan sebagainya.
 - e. Melakukan analisis kelembagaan tentang struktur organisasi yang efisien dan efektif.
 - f. Menata unit-unit organisasi sekolah atas dasar fungsi.
 - g. Merumuskan regulasi sekolah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - h. Menyusun mekanisme koordinasi antar unit-unit organisasi sekolah.
3. Kompetensi melakukan supervisi, meliputi:
 - a. Merumuskan arti, tujuan dan teknik supervisi.
 - b. Menyusun program supervisi pembelajaran.
 - c. Melaksanakan program supervisi.
 - d. Membimbing guru, staf dan siswa.
 - e. Mengajarkan wawasan/pengetahuan baru.
 - f. Melaksanakan umpan balik dari hasil supervisi.¹³
 4. Kompetensi mengelola guru dan tenaga kependidikan, meliputi:
 - a. Menginventarisasikan karakteristik tenaga kependidikan yang efektif.
 - b. Merencanakan tenaga kependidikan sekolah (permintaan, persediaan, dan kesenjangan).
 - c. Merekrut, menyeleksi, menempatkan, dan mengorientasikan tenaga kependidikan baru.
 - d. Mefasilitasi pengembangan profesionalisme tenaga kependidikan.
 - e. Memanfaatkan dan memelihara tenaga kependidikan.
 - f. Menilai kinerja guru dan tenaga kependidikan.
 - g. Mengembangkan sistem pengupahan, ganjaran positif, dan hukuman yang mampu menjamin kepastian dan keadilan.
 - h. Melaksanakan dan mengembangkan sistem pembinaan karir.

¹³ Sudarwa Damin dan H. Khairil, *Profesi Kependidikan*, (Bandung : Alfabeta CV, 2012) h. 86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Memotivasi tenaga kependidikan.
 - j. Membina hubungan kerja yang harmonis.
 - k. Memelihara dokumentasi personel sekolah atau mengelola administrasi personel sekolah.
 - l. Mengelola konflik.
 - m. Melakukan analisis jabatan dan menyusun uraian jabatan tenaga kependidikan.
 - n. Memiliki apresiasi, empati, dan simpati terhadap tenaga kependidikan.
5. Kompetensi mengelola kesiswaan meliputi:
 - a. Mengelola penerimaan siswa baru.
 - b. Mengelola pengembangan bakat, minat, kreativitas dan kemampuan siswa.
 - c. Mengelola sistem bimbingan dan konseling yang sistematis.
 - d. Melatih disiplin siswa.
 - e. Menyusun tata tertip sekolah.
 - f. Mengupayakan kesiapan belajar siswa.
 - g. Mengelola sistem pelaporan perkembangan siswa.
 - h. Memberikan layanan penempatan siswa dan mengkoordinasikan studi lanjut.
 6. Kompetensi mengelola sarana dan prasarana, meliputi:
 - a. Mengupayakan ketersediaan dan kesiapan sarana dan prasarana sekolah.
 - b. Mengelola program perawatan preventif, pemeliharaan, dan perbaikan sarana dan prasarana.
 - c. Menentukan spesifikasi sarana dan prasarana sekolah.
 - d. Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.
 - e. Mengelola pengadaan sarana dan prasarana serta ansuransinya.
 - f. Mengelola administrasi sarana dan prasarana sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Memonitor dan mengevaluasi sarana dan prasarana sekolah.¹⁴

Administrator adalah seseorang yang bertugas untuk mengurus hal-hal dibidang administrasi. Kepala sekolah sebagai administrator memiliki tugas untuk melaksanakan administrasi dan pengawasan. Sebagaimana yang tercantum dalam UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 dalam pasal 39 ayat 1: Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan.¹⁵

Kepala sekolah sebagai administrator pendidikan bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di sekolahnya. Oleh karena itu, untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, kepala sekolah hendaknya memahami, menguasai, dan mampu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan fungsinya sebagai administrator pendidikan.¹⁶

Adapun tugas kepala sekolah sebagai administrator yaitu:

1. Membuat perencanaan. Kepala sekolah harus membuat perencanaan untuk kegiatan sekolah, seperti membuat program tahunan yang mencakup program pengajaran, kesiswaan, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
2. Menyusun organisasi sekolah. Kepala sekolah sebagai administrator pendidikan perlu menyusun organisasi sekolah dengan memperhatikan

¹⁴ *Ibid*, h. 86

¹⁵ Undang-undang, *Sisdiknas Nomor 20 tahun 2003*, (Bandung : Fokus Media, 2006), h. 21

¹⁶ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2006), h. 106

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prinsip-prinsip pengorganisasian yang baik. Adapun prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- a. Mempunyai tujuan yang jelas.
 - b. Para anggota menerima dan memahami tujuan tersebut.
 - c. Adanya kesatuan arah sehingga dapat menimbulkan kesatuan tindakan, kesatuan pikiran, dan sebagainya.
 - d. Adanya kesatuan perintah.
 - e. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab.
 - f. Adanya pembagian tugas pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, keahlian atau bakat masing-masing.
 - g. Struktur organisasi hendaknya disusun sesederhana mungkin.
 - h. Pola organisasi hendaknya relatif permanen.
 - i. Adanya jaminan keamanan dalam bekerja.
 - j. Garis-garis kekuasaan dan tanggung jawab serta hierarki tata kerjanya jelas tergambar di dalam struktur atau bahan organisasi.
3. Bertindak sebagai koordinator dan pengarah. Pengoordinasian dilakukan oleh kepala sekolah, apabila pengoordinasian dilakukan dengan baik memungkinkan semua bagian atau personel bekerja sama saling membantu ke arah satu tujuan yang telah ditetapkan seperti kerja sama antara urusan kurikulum dan pengajaran dengan guru-guru, kerja sama antara urusan bimbingan konseling dengan para wali kelas dan guru-guru, dan sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian. Pengelolaan kepegawaian yang menjadi tugas kepala sekolah meliputi penerimaan, penempatan, dan pemberian tugas guru dan pegawai sekolah, usaha dan peningkatan kesejahteraan guru dan pegawai sekolah, baik yang bersifat material, jasmani dan rohani, dan meningkatkan mutu profesional serta pengembangan karier guru dan pegawai sekolah.¹⁷

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan dan pendokumen seluruh program sekolah. Untuk itu kepala sekolah sebagai administrator harus memiliki kemampuan yaitu:

1. Kemampuan mengelola kurikulum
2. Kemampuan mengelola administrasi pendidikan
3. Kemampuan mengelola administrasi personalia
4. Kemampuan mengelola administrasi sarana dan prasarana
5. Kemampuan mengelola administrasi kearsipan
6. Kemampuan mengelola administrasi keuangan¹⁸

Kepala sekolah sebagai administrator juga bertugas untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas sekolah. Dalam hal ini kepala sekolah harus mampu bertindak situasional, sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, agar tugas-tugas yang diberikan kepada setiap tenaga kependidikan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

¹⁷ *Ibid*, h. 106

¹⁸ *Op Cit*, h. 107-108



2. Mutu Pelayanan Administrasi

a. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan terdiri dari dua kata yaitu mutu atau kualitas (*quality*) dan pelayanan (*service*). Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Dan pelayanan menurut Rangkuti yaitu pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain.

Dalam tataran abstrak kualitas telah didefinisikan oleh dua pakar penting bidang kualitas yaitu *Joseph Juran* dan *Edward Deming*. Menurut *Juran* kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan.

Menurut Sallis mutu adalah konsep yang absolut dan relatif.¹⁹ Mutu sebagai konsep yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi. Sebagai konsep yang absolut, mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan.²⁰

Mutu yang relatif merupakan mutu sebagai konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu prosedural ialah mutu jasa atau produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan spesifikasi standar yang telah

¹⁹ Husain Usman, *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan edisi 3*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 511

²⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, (Yogyakarta: IRCiSod, 2012), h. 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan sebelumnya. Dan transformasional ialah ukuran mutu lebih mengarah pada peningkatan mutu dan perubahan organisasi.

Mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, proses, *output* dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (pembelajaran yang aktif, kreatif, menyenangkan dan bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. *Outcome* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.²¹

Mutu pendidikan merupakan kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada konsumen sekolah. Dalam meningkatkan mutu sekolah ada beberapa prinsip menurut Nana Syaodih, yaitu:

- 1) Peningkatan mutu menuntut pemimpin profesional dalam bidang pendidikan untuk memperbaiki sistem pendidikan bangsa.
- 2) Peningkatan yang harus dirubah pada sumber daya alam yang ada di sekolah dalam mengembangkan kebutuhan guna bersaing di dunia global.
- 3) Mutu pendidikan dapat diperbaiki jika administrator, guru, staf, pengawas dan pemimpin kantor dinas mengembangkan sikap

²¹ *Ibid*, h. 513

yang terpusat pada kepemimpinan, kerja akuntabilitas, dan rekognisi.

- 4) Kunci utama dalam meningkatkan mutu yaitu komitmen pada perubahan. Jika semua guru dan staf sekolah telah memiliki komitmen pada perubahan, pemimpin dapat dengan mudah mendorong mereka menemukan cara untuk memperbaiki afisiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan pendidikan.

Mutu memiliki 13 karakteristik yaitu:

- 1) Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah.
- 2) Waktu wajar (*timeliness*): selesai dengan waktu yang wajar.
- 3) Handal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama.
- 4) Daya tahan (*durability*): tahan banting
- 5) Indah
- 6) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai normal dan profesionalisme.
- 7) Mudah penggunaannya (*easy of use*): sarana dan prasarana dipakai.
- 8) Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu.
- 9) Standar tertentu
- 10) Konsisten
- 11) Seragam
- 12) Mampu melayani.
- 13) Ketepatan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Parasuraman terdapat lima penentu kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik)
- 2) *Reliability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Empathy* (Emati)²²

b. Administrasi Sekolah

Kata “*administrasi*” berasal dari bahasa latin yang terdiri atas kata “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa inggris, yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan *ministrare* sama artinya dengan *to serve* atau *to conduct* yang berarti “melayani, membantu, atau mengarahkan”. Jadi, administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.²³

Definisi administrasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya yaitu:

- 1) Sondang P. Siagian yang mengatakan bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh

²² H. Engkoswara & Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 306

²³ *Op Cit*, h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

- 2) *Herbert A. Simon* “Administrasi adalah kegiatan dari sekelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama”.²⁴

Administrasi sekolah didefinisikan sebagai seni dan ilmu pengintegrasian secara kreatif ide-ide, material, dan orang dalam satu kesatuan organik atau unit yang bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Administrasi sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan.²⁵ Administrasi pendidikan meliputi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan suatu negara atau bahkan pendidikan pada umumnya. Sedangkan administrasi sekolah kegiatan-kegiatannya terbatas pada pendidikan di sekolah saja.

Administrasi pada satuan pendidikan berkaitan dengan penerapan teori-teori pendidikan dalam pelayanan belajar, teknik-teknik konseling belajar, manajemen sekolah, dan semua kegiatan yang mendukung dan mempelancar aktivitas-aktivitas satuan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi sebagai pelayanan harus memiliki mutu pelayanan yang tinggi.

Menurut Djm'an Satori administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua personil

²⁴ Sudarwan Damir dan H. Khairil, *Profesi Kependidikan*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2012), h.

²⁵ *Op Cit*, h. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Administrasi sekolah dapat didekati dari dua sudut pandang, yaitu pendekatan proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi, pendekatan proses ini dilakukan oleh administrator atau kepala sekolah bersama komunitasnya, termasuk komite sekolah. Dan pendekatan tugas administrasi sekolah yang mencakup tugas-tugas primer yang harus dilakukan sekolah.²⁶

Adapun fungsi dari administrasi pendidikan yaitu:

1) Perencanaan

Perencanaan adalah aktifitas pemikiran dan memilih rangkaian tindakan-tindakan yang tertuju pada tercapainya maksud dan tujuan administrasi.

2) Pengorganisasian

Organisasi merupakan aktivitas-aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan sehingga terwujudlah kesatuan usaha dalam mencapai maksud-maksud dan tujuan-tujuan pendidikan.

3) Pengoordinasian

Koordinasi merupakan aktivitas membawa orang-orang, material, pikiran-pikiran, teknik-teknik, dan tujuan-tujuan, ke

²⁶ Sudarwan Danim & Yunan Danim, *Administrasi sekolah & Manajemen Kelas*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), h. 41

dalam hubungan yang harmonis dan produktif dalam pencapaian suatu tujuan.

4) Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses yang hendak mempengaruhi sikap dan perbuatan orang-orang dalam struktur organisasi.

5) Supervisi

Supervisi sebagai fungsi administrasi pendidikan berarti aktivitas-aktivitas untuk menentukan kondisi-kondisi/syarat-syarat yang esensial yang akan menjamin tercapainya tujuan-tujuan pendidikan.

6) Pembiayaan

Dalam sebuah organisasi seperti lembaga pendidikan atau sekolah memerlukan biaya untuk memenuhi kebutuhan organisasi, baik personil maupun material. Oleh sebab itu masalah pembiayaan harus sudah dipikirkan sejak pembuatan *planning* sampai dengan pelaksanaan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam fungsi pembiayaan, yaitu:

- a. Perencanaan tentang berapa biaya yang diperlukan.
- b. Dari mana dan bagaimana biaya itu diperoleh.
- c. Bagaimana penggunaannya.
- d. Siapa yang akan melaksanakannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Bagaimana pembukuan dan penanggungjawabannya.
- f. Bagaimana pengawasannya, dll

7) Evaluasi

Evaluasi sebagai fungsi administrasi pendidikan adalah aktivitas untuk meneliti dan mengetahui sampai dimana pelaksanaan yang dilakukan di dalam proses keseluruhan organisasi mencapai hasil sesuai dengan rencana atau program telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan.²⁷

3. Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah

Kepala sekolah sebagai pemmpin mempunyai peran-peran yang harus dijalankan. Menurut Purwanto, seorang kepala sekolah mempunyai sebelas macam peranan, yaitu :

- a. Sebagai pelaksana.
- b. Perencana.
- c. seorang ahli.
- d. mengawasi hubungan antara anggota kelompok.
- e. Mewakili kelompok.
- f. Sebagai pengawas.
- g. bertindak sebagai pemberi ganjaran/pujian dan hukuman.
- h. Bertindak sebagai wasit dan penengah.
- i. Pemegang tanggung jawab.
- j. Sebagai seorang pencipta.
- k. Dan sebagai seorang ayah.”²⁸

²⁷ *Op Cit*, h. 15

²⁸ Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 65

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peran kepala sekolah/madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah yaitu kepala sekolah dapat mengupayakan untuk memberikan pelayanan prima kepada *stake holder* sekolah seperti berikut:

- a. Disiplin kehadiran guru.
- b. Sikap ramah guru (*the smiling teacher*).
- c. Sikap ramah dan layanan yang cepat dari para tenaga kependidikan.
- d. Memberi penghargaan/pujian (*reward*) yang wajar kepada peserta didik yang berprestasi
- e. Memberikan teguran/hukuman yang wajar dan tanpa menyinggung perasaan terhadap peserta didik yang melakukan pelanggaran.
- f. Memberi layanan tambahan bagi peserta didik yang memerlukan tambahan belajar.
- g. Bersikap ramah dan kooperatif dengan masyarakat dan orang tua.
- h. Membantu peserta didik secara optimal dalam menghadapi dan memecahkan berbagai masalah.
- i. Menjaga keharmonisan dengan instansi terkait baik atasan maupun lainnya.
- j. Melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan memperbaiki layanan yang kurang memuaskan.²⁹

²⁹ E. Mulyasa, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), h. 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah juga bisa dengan melakukan tiga hal sederhana dalam memberdayakan staf/pegawai yaitu:

a. Apresiasi (*Appreciation*)

Memungkinkan hal paling sederhana untuk membuat orang lain merasa nyaman dengan dirinya sendiri adalah ekspresi kita yang berkesinambungan atas segala hal yang mereka lakukan, besar maupun kecil. Katakan “teima kasih” dalam setiap kesempatan yang tepat.

b. Pendekatan (*Approach*)

Pendekatan merupakan cara kedua membuat orang menjadi merasa dipentingkan, untuk meningkatkan harga diri mereka, dan memberikan mereka rasa kekuatan dan berenergi adalah dengan banyak menggunakan pujian dan pendekatan.

c. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan cara ketiga untuk memberdayakan orang lain, membangun harga diri, dan membuat mereka merasa penting adalah memberikan perhatian penuh terhadap mereka ketika bicara.³⁰

4. Faktor yang Mempengaruhi Kepala Madrasah Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah.

Kepala madrasah dalam perannya sebagai administrator untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah tentu memiliki faktor

³⁰ *Ibid*, h. 29

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepala sekolah meliputi faktor internal dan eksternal. Adapun faktor internal yaitu, keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, terampil berkomunikasi, kemampuan dalam perencanaan dan pengorganisasian, motivasi kerja, kerja sama, kehandalan, pengetahuan, dan latar belakang pendidikan.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kepala sekolah ialah lingkungan sosial, budaya masyarakat, partisipasi masyarakat, ekonomi dan sistem birokrasi. Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepala madrasah/sekolah yaitu:

1. Pendanaan yang minim
2. Guru yang kurang profesional.
3. Sarana dan prasarana.³¹

Adapun faktor lain yang lebih signifikan ialah:

1. Siswa, terutama yang menyangkut kesiapan dan motivasi belajar.
2. Guru, terutama menyangkut kemampuan profesional moral kerja (kemampuan personal), dan kerja samanya (kemampuan sosial).
3. Kurikulum, terutama menyangkut relevansi isi dan operasionalisasi proses pembelajaran.
4. Dana, sarana, dan prasarana, terutama menyangkut kecukupan dan efektivitas dalam mendukung proses pembelajaran.

³¹ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Malang : Penerbit Erlangga, 2007), h. 81-85



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi) terutama menyangkut partisipasi mereka dalam pengembangan program-program pendidikan di sekolah.³²

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum diteliti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan sebagai peneliti terdahulu yang ada kaitannya dengan maksud menghindari publikasi.

1. Dewi Maryati, mahasiswi Jurusan Kependidikan Islam UIN Suska Riau pada tahun 2013 meneliti dengan judul : Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Maryanti tersebut satu sisi sama dengan penelitian ini, tapi juga memiliki perbedaan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang meningkatkan mutu administrasi di sekolah, perbedaannya adalah Dewi Maryanti meneliti pada upaya kepala sekolah dalam Meningkatkan Mutu Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, sedangkan peneliti meneliti tentang Peran Kepala Madrasah sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

³² *Ibid*, h. 205



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Muhammad Nur Sholihin, mahasiswi Jurusan Kependidikan Islam UIN Suska Riau pada tahun 2013 meneliti dengan judul: Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 04 Kecamatan Pagaran Tapah Kabupaten Rokan Hulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Sholihin tersebut memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama meneliti Peran Kepala Sekolah di sekolah/madrasah. Namun, perbedaannya adalah Muhammad Nur Sholihin meneliti Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 04 Kecamatan Pagaran Tapah Kabupaten Rokan Hulu, sedangkan peneliti meneliti tentang Peran Kepala Madrasah sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.
3. Zainal Hadi, mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam UIN Suska Riau pada tahun 2013 meneliti dengan judul : Pengaruh Kualifikasi Pendidikan terhadap Kinerja Administrasi di Sekolah Se-kecamatan XIII Koto Kampar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zainal Hadi tersebut satu sisi sama dengan penelitian ini, tapi juga memiliki perbedaan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang administasi di sekolah. Namun, perbedaannya adalah zainal meneliti pada Pengaruh Kualifikasi Pendidikan terhadap Kinerja Administrasi di Sekolah Se-kecamatan XIII Koto Kampar, sedangkan peneliti meneliti tentang Peran Kepala Madrasah

sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

